

# Omavalvontaohjelman seuranta Q4/2025

Toteutamme omavalvontaohjelman osana omavalvonnan seurantaa, jonka julkaisemme kvartaaleittain verkkosivuillamme osoitteessa <https://lauste.fi/perhekuntoutuskeskus-lauste/omavalvonta>.

Tämä seuranta koskee ajanjaksoa **1.10.-31.12.2025** ja se käsittelee seuraavia kokonaisuuksia:

1. Asiakaskokemus
2. Ilmoitukset havainnoista ja poikkeamista
3. Ohjaus- ja valvontakäynnit
4. Henkilöstökokemus

## 1. Asiakaskokemus

Perhekuntoutuskeskus Lauste mittaa asiakaskokemusta säännöllisesti. Kotiin vietävien avopalvelujen, koulupalvelujen, laitosperekuntoutuksen ja sijaishuollon asiakkaiden käyttöön on laadittu omat erilliset asiakaskokemusmittarit. Kunkin palvelun käyttäjille on tarjolla erilliset kyselyt lapsille, nuorille ja vanhemmille. Lisäksi keräämme palautetta hyvinvointialueiden sosiaalityöntekijöiltä.

**Asiakaskokemuskyselyihimme vastasi vuoden 2025 neljännellä kvartaalilla 136 henkilöä, joista**

- 49 % oli palveluitamme käyttäviä lapsia tai nuoria
- 38 % palveluitamme käyttäviä aikuisia
- 13 % palveluiden tilaajia.

**Yhteensä vuoden 2025 aikana asiakaskokemuskyselyihimme vastasi 530 henkilöä.**

**Keskeiset havainnot palveluiden tilaajien antamista palautteista vuodelta 2025:**

- Asiointi koetaan erittäin vaivattomaksi ja sujuvaksi (keskiarvo 4,88 / 5)
- Palvelut ovat yksilöllisiä ja tarpeenmukaisia (4,82 / 5)
- Työn uskotaan aidosti parantavan asiakkaiden elämäntilannetta (4,49 / 5)
- Uusia ja luovia ratkaisuja löytyy asiakkaiden tilanteisiin (4,39 / 5)
- Suosittelemme on korkea – NPS 90

**Keskiarvot kategorioittain kaikista palvelujamme käyttäneiden lasten ja aikuisten palautteista vuodelta 2025:**

- Luottamus 4,3 / 5
- Yksilöllisyys ja osallisuus 4,2 / 5
- Tavoitteet 4,1 / 5
- Motivaatio 4,1 / 5
- Turvallisuus 4,0 / 5
- Vaikuttavuus 3,8 / 5

## 2. Ilmoitukset havainnoista ja poikkeamista

Perhekuntoutuskeskus Lausteella havaitut epäkohdat kirjataan poikkeamaraportoinnin sähköiseen järjestelmään. Poikkeamaraportointi kattaa asiakasturvallisuuspoikkeamat, lääkepoikkeamat, tietoturvapoikkeamat, vaara- ja läheltä piti -tilanteet sekä sosiaalihuollon epäkohtailmoitukset.

Palveluntuottajan velvollisuuden mukaisesti asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut vakavat puutteet ilmoitetaan hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle varsinkin, jos palveluntuottaja ei kykene korjaamaan näitä puutteita omavalvonnallisilla keinoin.

Korjaamme vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella havaitut epäkohdat mahdollisimman pian turvataksemme hyvän palvelun toteutumisen. Kannustamme henkilöstöämme tekemään ilmoituksia havainnoistaan matalalla kynnyksellä, jotta voimme oppia tapahtuneista ja muuttaa toimintatapojamme entistä paremmiksi.

## 3. Ohjaus- ja valvontakäynnit

Vuoden 2025 neljännellä kvartaalilla sijaishuollon palvelussamme oli yksi lastensuojelulain mukainen suunnitelmallinen valvontakäynti.

Muita ohjaus- ja valvontakäyntejä, palotarkastuskäyntejä, terveystarkastuksia tai käyttöönottotarkastuksia.

Riskien arviointeja ja työpaikkaselvityksiä järjestettiin kumpaakin neljä.

## 4. Henkilöstökokemus

Perhekuntoutuskeskus Lausteen henkilöstökysely toteutettiin nykyisessä muodossaan neljännen kerran tammikuussa 2025. Vastausprosenttimme oli 95 %, mitä voidaan pitää erinomaisena. Henkilöstökyselyllä selvitettiin Lausteen henkilökunnan näkemyksiä omasta työstä, lähityöyhteisöstä, johtamisesta ja koko organisaation toiminnasta.

**Perhekuntoutuskeskus Lausteen kokonaistuloksesta kertova PeoplePower-indeksi on hieman laskenut viime vuodesta, mutta on edelleen hyvällä tasolla (luokituksessa AA Hyvä -tasolla).** Pidemmällä aikavälillä tarkasteltuna henkilöstökyselyn tulokset ovat pysytellyt korkealla tasolla ja olivat kokonaisuutenaan tänäkin vuonna niin hyvät, että Lausteelle myönnettiin Suomen Innostavimmat työpaikat -tunnustus.

**Työntekijöiden sitoutumista, tyytyväisyyttä ja suositteluhalukkuutta mittaava Employee Net Promoter Score (eNPS) oli viimeisimmässä kyselyssämme 40.** Tulos on hyvällä tasolla, sillä Suomen vertailuaineiston keskitulos on 18.

Seuraavan henkilöstökyselyn tuloksia raportoidaan omavalvontaohjelman seurannassa vuoden 2026 ensimmäisen kvartaalin jälkeen.